

# Resultados encuesta de satisfacción cliente externo 2021

Semestre I y II

**Metodología:** Cuantitativa, encuesta electrónica

**Universo:** Por género: Hombres y Mujeres

**Por edad:** mayores de 18 años

**Condiciones especiales:** Empresas, entidades y usuarios de acuerdo con la caracterización de la CREG

**Muestreo:** Correos enviados a base de datos de inscritos en el portal de la CREG

**Muestra ejecutada:** Primer semestre: 105-

Segundo **Semestre:** 78 encuestados

**Fecha de campo:** enero a diciembre de 2021

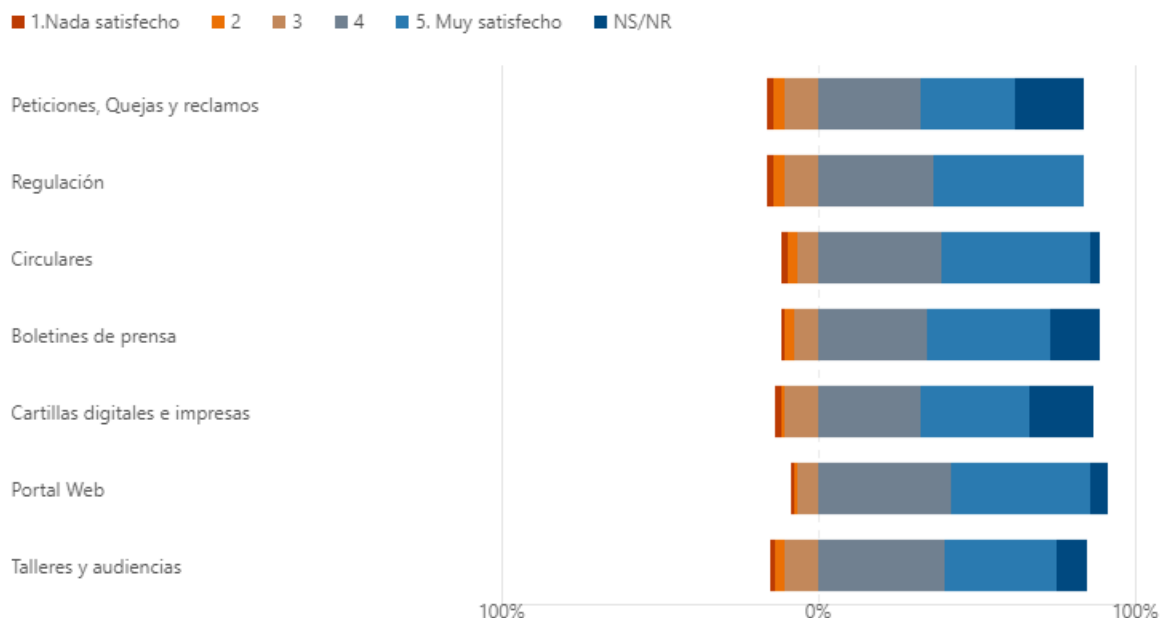


## 9.3.2.c.1 Satisfacción de cliente y retroalimentación de partes interesadas

Nivel de satisfacción de las personas con respecto a los servicios recibidos por parte de la CREG.

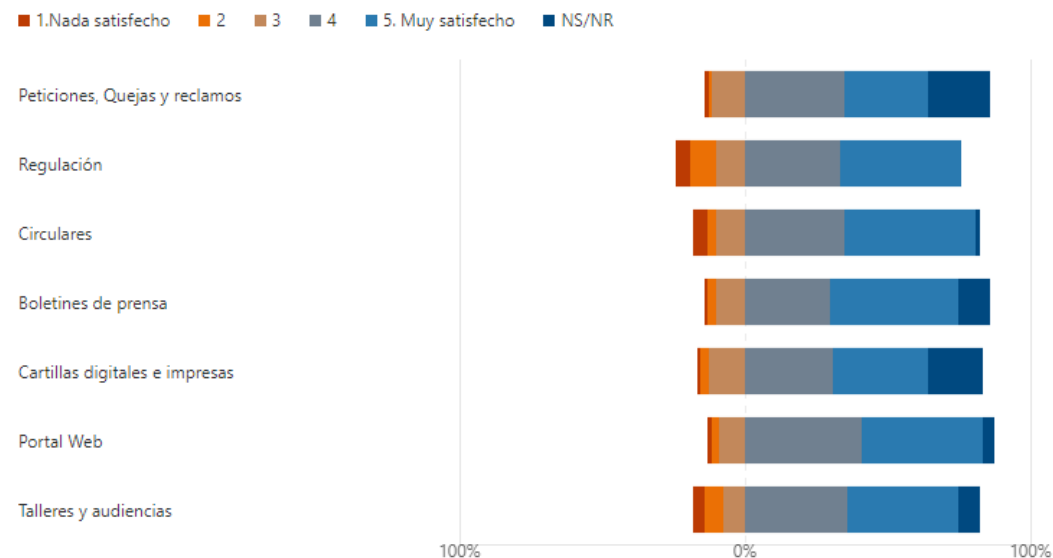
En una escala de 1 a 5, donde 5 es totalmente satisfecho y 1 es totalmente insatisfecho, ¿qué tan satisfecho se encuentra frente a los servicios que presta la CREG en cuanto a:

### Primer semestre 2021



Fuente: Encuesta CREG semestre I 2021

### Segundo semestre 2021



Fuente: Encuesta CREG semestre II 2021

## Primer semestre 2021

Primer semestre Satisfacción %		
	Satisfacción	Observaciones
Peticiones, queja y reclamos	93%	La satisfacción es el resultado del porcentaje de personas que calificaron con puntajes superiores a 3 puntos.
Regulación	94%	
Circulares	95%	
Boletín de prensa	95%	
Cartillas digitales	95%	
Portal Web	92%	
Talleres y audiencias	95%	Promedio total
	94%	

Fuente: Resultados encuesta de satisfacción primer semestre 2021

Datos:

Encuesta cuantitativa vía correo electrónico.

Total muestra: 105 encuestados

Período: Semestre I 2021

Principales resultados:

- Calificación mas alta: **95 %** de satisfacción  
Ítem: Circulares, boletines de prensa, cartillas digitales y talleres.
- Calificación más baja: **92%** de satisfacción  
Ítem: Portal web.
- Resultado del indicador: **94%** de satisfacción  
Meta: 80%.

Encuesta cuantitativa vía correo electrónico.

Total muestra: 78 encuestados

Período: Segundo semestre 2021

Segundo semestre Satisfacción %		
	Satisfacción	Observaciones
Peticiones, queja y reclamos	97%	La satisfacción es el resultado del porcentaje de personas que calificaron con puntajes superiores a 3 puntos.
Regulación	86%	
Circulares	92%	
Boletín de prensa	96%	
Cartillas digitales	95%	
Portal Web	92%	
Talleres y audiencias	89%	
	92%	Promedio total

Fuente: Resultados encuesta de satisfacción segundo semestre 2021

Conclusiones principales:

- PQRS obtuvo la más alta calificación, con el **97%**, aumentando 4 puntos porcentuales con relación al semestre anterior.
- Regulación obtuvo la calificación más baja con el **86%**, disminuyendo 8 puntos con relación al semestre anterior.
- Talleres y audiencias **disminuyó 6** puntos porcentuales con relación al semestre anterior.
- El general la satisfacción es de **92%**.
- La satisfacción disminuyó 2 puntos porcentuales con respecto al semestre anterior, pero supera la meta del **80%**.

Primer semestre Satisfacción %									
	1	2	3	4	5	NS/NR	Total %	Satisfacción	Observaciones
Peticiones, queja y reclamos	1,9	3,8	10,5	32,4	29,5	21,9	100	93%	La satisfacción es el resultado del porcentaje de personas que calificaron con puntajes superiores a 3 puntos.
Regulación	1,9	3,8	10,5	36,2	47,6	0	100	94%	
Circulares	1,9	2,9	6,7	39	46,6	2,9	100	95%	
Boletín de prensa	1	2,9	7,6	34,3	39	15,2	100	95%	
Cartillas digitales	1,9	2,1	10	32	34	20	100	95%	
Portal Web	1	1	6,6	41,9	43,8	5,7	100	92%	
Talleres y audiencias	1,9	2,9	10,5	40	35,2	9,5	100	95%	
								94%	Promedio total

Segundo semestre Satisfacción %									
	1	2	3	4	5	NS/NR	Total %	Satisfacción	Observaciones
Peticiones, queja y reclamos	1,3	1,3	11,5	34,6	29,5	21,8	100	97%	La satisfacción es el resultado del porcentaje de personas que calificaron con puntajes superiores a 3 puntos.
Regulación	5,1	9	10,3	33,3	42,3	0	100	86%	
Circulares	5,1	2,6	10,3	34,6	46,2	1,2	100	92%	
Boletín de prensa	1,3	2,6	10,3	29,5	44,9	11,4	100	96%	
Cartillas digitales	1,3	2,6	12,8	30,8	33,3	19,2	100	95%	
Portal Web	1,3	2,6	9	41	42,3	3,8	100	92%	
Talleres y audiencias	3,8	6,4	7,7	35,9	38,5	7,7	100	89%	
								92%	Promedio total

Los resultados de todas las preguntas superan el 85%, cumpliendo así con la meta establecida del 80%.

\*Fuente: Resultados encuesta de satisfacción 2021

# Resultados estudio de percepción 2021

Pregunta relacionada con la satisfacción del cliente

**Metodología:** Cuantitativa, encuesta telefónica

**Universo:** Por género: Hombres y Mujeres

**Por edad:** mayores de 18 años

**Condiciones especiales:** Empresas, entidades y usuarios de acuerdo con la caracterización de la CREG

**Muestreo:** Aleatorio simple sobre BDD suministrada por la CREG

**Muestra ejecutada:** 326 encuestas

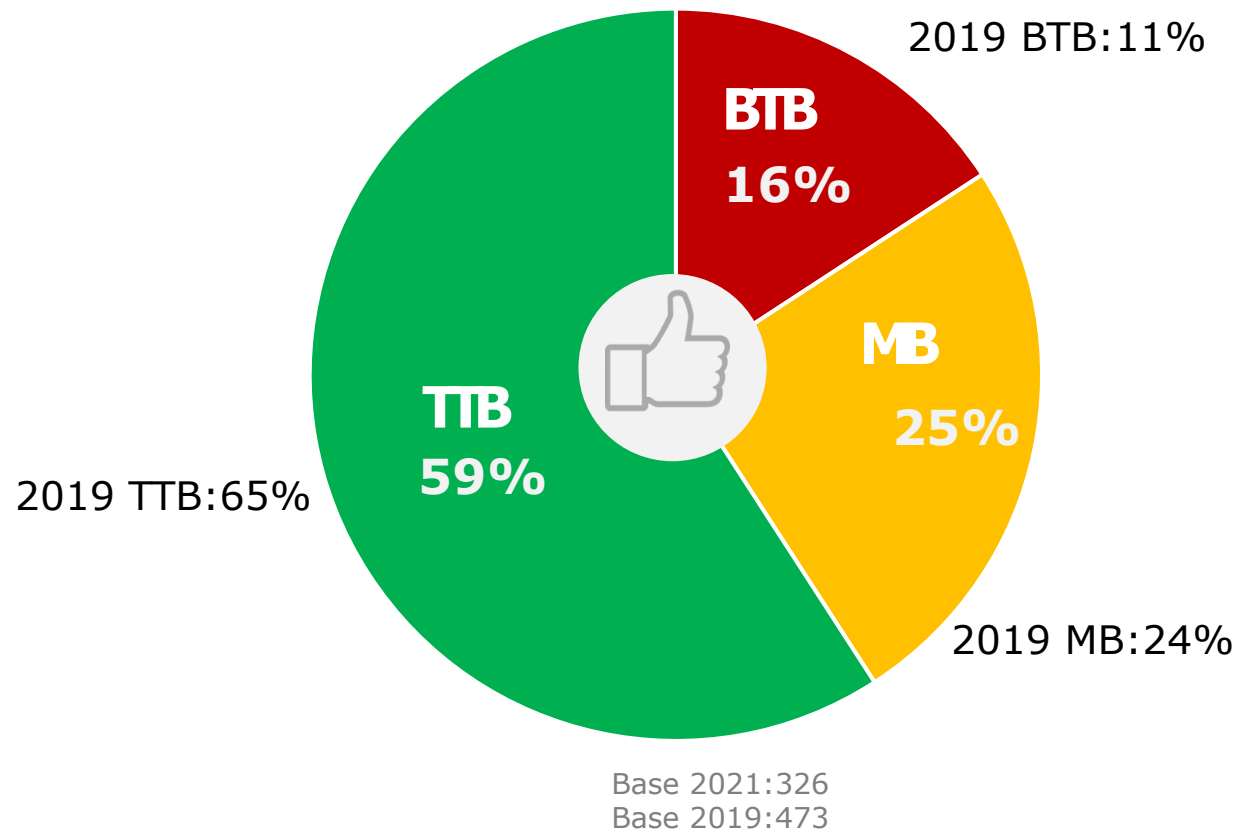
**Fecha de campo:** del 26 de octubre al 5 de diciembre de 2021





¿Qué tan satisfecho se encuentra frente a la coherencia entre lo esperado y la experiencia vivida hasta el momento con La CREG?

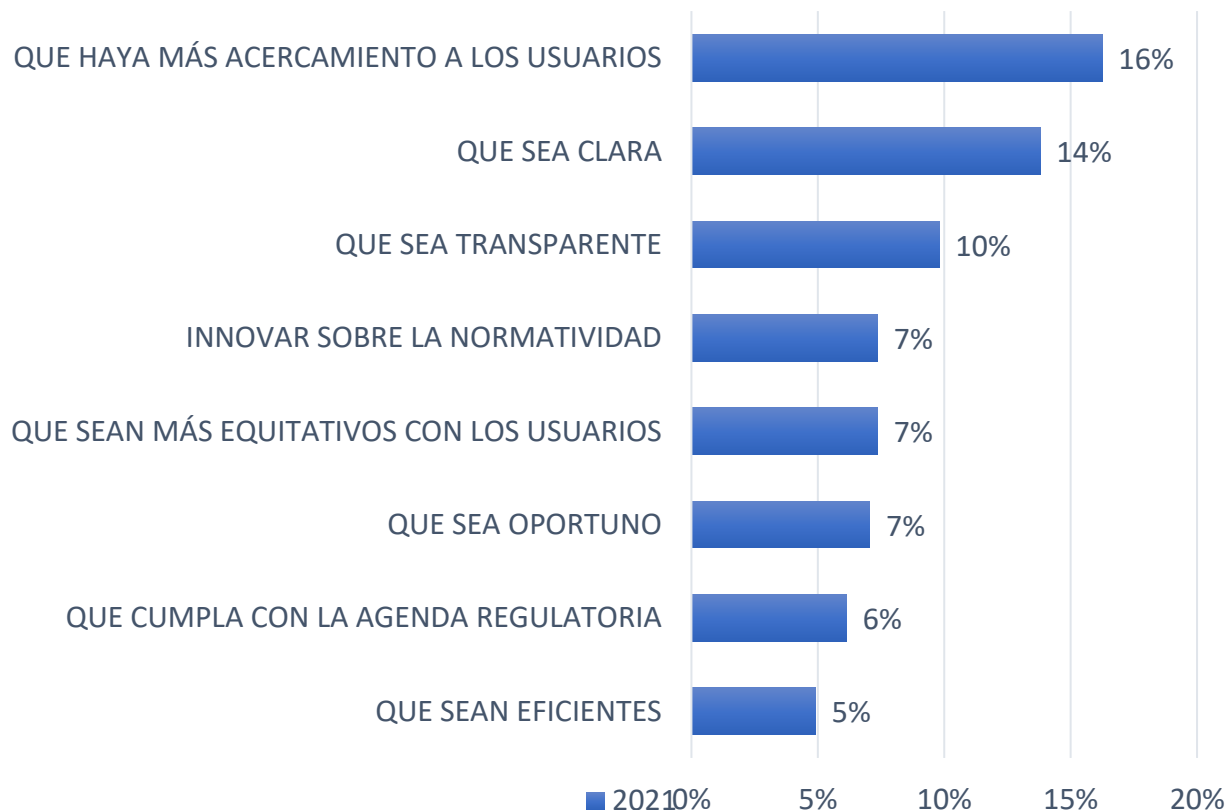
- **TTB:** [5] Totalmente satisfecho + [4]
- **[3]:** [3]
- **BTB:** [2] + [1] Totalmente Insatisfecho



Una mayoría (59%) se siente satisfecho con la coherencia entre lo esperado y la experiencia vivida con la CREG, las mayores oportunidades de mejora se perciben dentro del grupo de usuarios, que a nivel general son los que solicitan en mayor medida mayor claridad en la información (circulars, resoluciones...) y un mayor acercamiento. La satisfacción del porcentaje de satisfacción con calificación superior a tres puntos es de **84%**.

\* Fuente: Resultados estudio de percepción 2021, Yanhaas.

## Expectativas sobre el proceso de emisión de las reglas para la prestación de servicios públicos



\* Fuente: Resultados estudio de percepción 2021, Yanhaas.

 @ComisionCREG  
 comisioncreg2019  
 ComisionCREG  
 [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)  
 [creg@creg.gov.co](mailto:creg@creg.gov.co)